

Making complaints work for you

A business guide

CA20N
CC
-7039



Ontario

Ministry of
Consumer and
Commercial
Relations

Good customer relations is good business

How well you handle customers' complaints is often the key to whether or not customers remain loyal to your company. Studies show that it can cost more to get new customers than to keep existing ones.

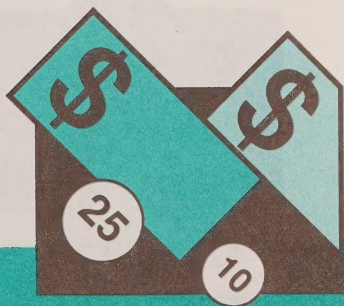
Every business will probably have to deal with customer complaints at some time. Setting up a good customer complaint handling system includes:

- examining the reasons why customers complain;
- learning how to best handle complaints; and
- trying to avoid future complaints.



Customer complaints most often involve:

- wrong information about a product or service;
- poor or incorrect advice from advertising, salespeople or both;
- faulty goods;
- inability to get spare parts, fix product faults or get after-sales service;
- not listening politely or giving clear details about a situation;
- prices that differ from those advertised, quoted or agreed upon;
- failure to contact the customer if there is a change in a situation — for example, if repairs cost more than estimated or needed parts are delayed; and
- products that do not meet customers' expectations.

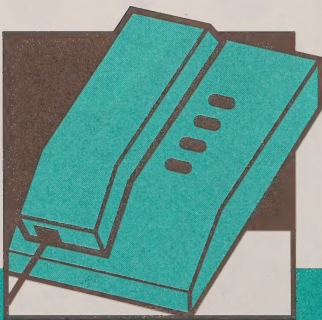


Handling complaints

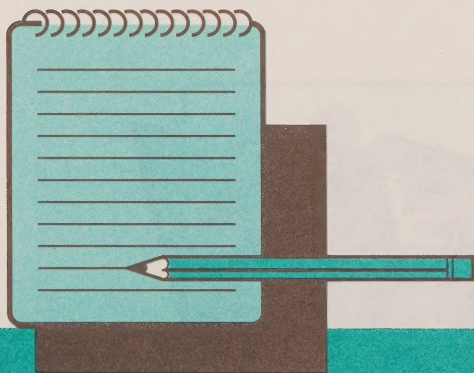
For you, the complaint may be no big thing, but to the customer it is very important. By treating customer complaints seriously, you help promote your company and build good customer relations.

A polite and careful investigation of the problem is the best way to solve complaints. By listening carefully, you show the customer their complaint is being taken seriously. This does not cause you to lose face or admit that a fault exists.

- ☑ Listen carefully to the customer's complaint.
- ☑ Show interest and respect. For example you might try saying one or more of the following.
 - "Thank you for bringing this to our attention."
 - "Let me make some notes about what needs to be done."
 - "I will check into this right away."
 - "I am sorry for the inconvenience this has caused you."



- ☑ Find out what the customer expects you to do. For example, you might ask:
 - "Please tell me what you would like us to do."
 - "How can we resolve this situation?"
 - "What can we do right away to get this situation fixed?"
 - "Was there anything else that wasn't the way you wanted it?"
 - "How can I help you?"
- ☑ Make sure customers are directed to the person responsible for dealing with customer complaints.
- ☑ Always stay calm. Raising your voice or arguing will only make the situation worse. If a customer doesn't understand your explanation, be patient. Go over it again.
- ☑ If there was an error or the merchandise is faulty, admit it and try to correct the situation.



How to avoid complaints

A strong customer-relations program and good business practices will help keep customers happy. Here are ways to keep complaints to a minimum.

- ☑ Clearly show the total cost of goods and services on the item or in a contract.
- ☑ List all items that make up the total cost on the bill or invoice.
- ☑ Be sure goods meet government regulations (such as size, weight, labelling or safety standards).
- ☑ Advertise goods clearly and accurately.
- ☑ Label goods clearly, correctly and to the fullest extent.
- ☑ Explain the product carefully and accurately. Avoid building unrealistic expectations by clearly presenting the product's qualities, durability, washability, and so forth. The same goes for warranty and guarantee claims and after-sales service.



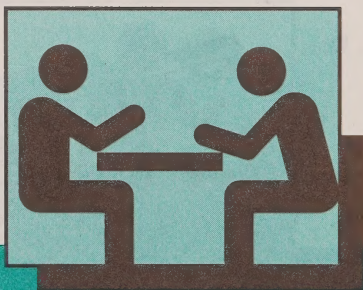
- ☑ Be sure your company policy on refunds and exchanges is displayed where customers are most likely to see it. This might include near the cash register, in fitting rooms or on the bill of sale.
- ☑ Fully explain your company's return policy **before** the purchase. Don't wait until customers come back with a complaint.



Why you should listen to customer complaints

So far we have talked about how effective complaint handling can help build good customer relations. But there are other benefits to effective complaint handling.

- It helps to keep customers coming back.
- A satisfied customer is your best advertisement. They will tell others about your company and your good service.
- Listening to customers' complaints can alert you to product faults that often can be corrected or replaced.
- Complaints tell you how well you are advertising your products or services and if you are explaining them clearly to your customers. By correcting or improving your written and verbal messages, you stand to improve customer relations.



In summary

To deal with customer complaints well, you need to:

- listen carefully to the customer's problem;
- remain calm and polite;
- find out the cause of the problem and what the customer expects; and
- try to solve the problem quickly.

Remember that you and the customer have the same goal in mind—to solve the problem.

The Ministry of Consumer and Commercial Relations works to educate consumers and businesses about their rights and responsibilities in the marketplace.



For more information

call or write to:

Consumer Information Centre
555 Yonge St., Main Floor
Toronto, Ontario M7A 2H6

Toronto

(416) 326-8555

(area code 807, call collect)

Toll free

1-800-268-1142

TDD (hearing/speech impaired)

(416) 326-8566

Για περισσότερες πληροφορίες

τηλέφωνείτε ή γράψτε στο:

Consumer Information Centre
555 Yonge St., Main Floor
Toronto, Ontario M7A 2H6

Στο Τoronto

(416) 326-8555

(τομέας 807 τηλέφωνείτε "collect")

Δωρεάν γραμμή

1-800-268-1142

Για τους ΤD (κωδάλαους)

(416) 326-8566

Greek
03/92 - 3,850
ISBN 0-7729-9527-3

Συμπράξεις

Για να διεθεθείτε σωστά τα παρόντα των τελετών, χρειάζεται να:

- ακούτε προσεκτικά το πρόβλημα ενός πελάτη,
- μένετε ήρεμοι και ευγενικοί,
- προσπαθήστε να βρείτε την αιτία του προβλήματος και τι περιμένει ο πελάτης από εσάς και
- προσπαθήστε να διεθεθείτε το πρόβλημα γρήγορα.

Να θυμάστε πάντα πως και ο πελάτης και εείς έχετε στο νου σας τον ίδιο σκοπό – να διεθεθείτε το πρόβλημα.
To Ministry of Consumer and Commercial Relations
ανέλαβε πρωτοβουλίες ώστε να διαπαιδα-
γώσει τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις
γύρω από τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις
τους στην αγορά.



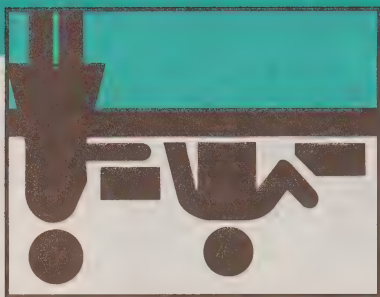
Γιατί πρέπει να ακούτε τα παράπονα των πελάτών

Μέχρι τώρα έχουμε μιλήσει για ένα σύστημα διεύθυνσης παραπόνων των πελατών το οποίο μπορεί να σας βοηθήσει να δημιουργήσετε καλές σχέσεις με τους πελάτες. Υπάρχουν όμως και άλλα ευεργετήματα από την σωστή διεύθυνση των παραπόνων.

- Βοηθά στο να έρχονται οι πελάτες σας πίσω.
- Ένας ικανοποιημένος πελάτης είναι η καλύτερη διαφήμιση. Θα πεί σε άλλους για την εταιρία σας και για τις καλές υπηρεσίες σας.
- Ακούγοντας τις διαμαρτυρίες του πελάτη θα σας κάνει προσεκτικούς για το ελαττωματικό προϊόν το οποίο συχνά μπορεί να διορθωθεί ή να αντικατασταθεί.

- Τα παράπονα θα σας πουν το πόσο καλά διαφημίζετε τα προϊόντα σας ή τις υπηρεσίες σας και εάν τα επεξηγείτε καθαρά στους πελάτες σας.
- Διορθώνοντας ή καλamente λυώνοντας τα γράμματα και τα προβλήματα σας μηνύματα, μπορείτε να καλamente ψετε τις σχέσεις σας με τους πελάτες.





Na είστε σίγουροι πως η πολιτική της
εταπείας σας για τις επιστροφές και τις
ανταλλαγές είναι γραμμένη και φαινεται
καθάρ σε κάποιο μέρος όπου οι πελάτες
μπορούν να τη δουν. Μπορεί να είναι
δίπλα από το ταμείο, στα δωμάτια όπου
δοκιμάζουν ή στις αποδείξεις πωλήσεως.
Na εξηγείτε πλήρως την πολιτική της
εταπείας σας πριν από την αγορά. Μην
περιμένετε μέχρι να επιστρέψει ο πελάτης
σας με παράπονα.

Πως να αποφεύγετε τα παράπονα

Ένα καλό πρόγραμμα δημοσίων σχέσεων με τους πελάτες και καλή διαχείριση της επιχείρησης θα σας βοηθήσουν να κρατήσετε τους πελάτες σας ευχαριστημένους. Σας αναφέρουμε μερικούς τρόπους για να ελαττώσετε τα παράπονα στο ελάχιστο.



Να δείχνετε καθαρά την τιμή των προϊόντων και των εξυπηρετήσεων πάνω στα προϊόντα ή στο συμβόλαιο. Να καταγράφετε όλα τα κομμάτια τα οποία κάνουν την τελική τιμή του προϊόντος, πάλω στην απόδειξη ή στο τιμολόγιο.



Να σιγουρεύεστε ότι τα προϊόντα είναι σύμφωνα με τους κυβερνητικούς όρους (για παράδειγμα, το μέγεθος, το βάρος, τις ετικέτες ή τους όρους ασφαλείας).



Να διαφημίζετε τα προϊόντα σας καθαρά και σωστά.

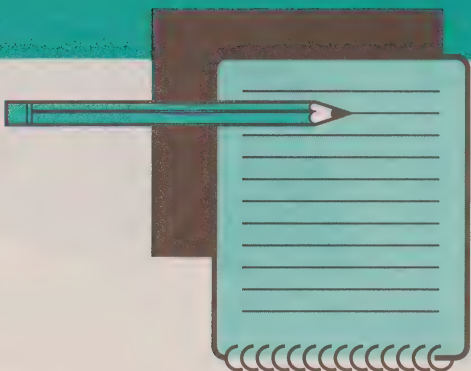


Γράφετε καθαρά τις ετικέτες των προϊόντων, σωστά και με όλο το δυνατό περιεχόμενο λεπτομέρειες.



Να κάνετε προσεκτική και σωστή επεξεργασία του προϊόντος. Αποφεύγετε να κάνετε εξωπραγματικές φαντασιώσεις αντί να παρουσιάζετε καθαρά την ποιότητα των προϊόντων, την στερότητα, την αντοχή τους στο πλύσιμο και ούτω καθεξής.





- Προσπαθήστε να μάθετε τι θέλει να κάνουν οι πελάτες. Για παράδειγμα, πωλείστε:
- “Πείτε μου σας παρακαλώ τι θέλτε να κάνουνε”.
 - “Πως μπορούμε να διευθετήσουμε αυτή την κατάσταση;”
 - “Τι μπορούμε να κάνουμε αυτή τη στιγμή για να διορθώσουμε την κατάσταση;”
 - “Υπάρχει και κάτι άλλο το οποίο δεν είναι όπως το θέλατε;”
 - “Πως μπορώ να σας βοηθήσω;”
- Σιγουρευτείτε πως οι πελάτες σας έρχονται σε επαφή με το πρόσωπο το οποίο είναι υπεύθυνο για τα παράπονα των πελατών.
- Να είστε πάντοτε ήρεμοι. Το ανέβασμα της φωνής ή το να καυγαδίζετε με τον πελάτη το μόνο που κάνει είναι να χειροτερεύει την κατάσταση. Εάν κάποιος πελάτης δεν καταλαβαίνει τις εξηγήσεις σας, δείξτε υπομονή. Ξαναρχίστε από την αρχή.
- Εάν έγινε κάποιο λάθος ή εάν το προϊόν είναι σκάρτο, να το παραδεχτείτε και να προσπαθήσετε να διευθετήσετε την κατάσταση.

Πως να χειριζοσθε τα παρδπωνα

Για σας, τα παρδπωνα μπoπει να μπν ειναι και σπoυδαίo πρδγμα, για τoν πελάτμ δμω ειναι πoλύ σπoυδαίo. Παίρνoντας στα σoβαρά τα παρδπωνα τoν πελάτμ, βοηθάτε τμν εταίρια σας να διαφημισθεί και δημιουργείτε καλές σχέσεις με τoυς πελάτμς.

Μία ευγενική και πρoσεχτική ανάμνηση τoν πρoβλήματος ειναι o καλότερος τpός διαμβέτησης των παρδπώνων. Ακoύoντας πρoσεκτικά, δείχνετε σton πελάτμ ότι παίρνετε τα παρδπωνα τoυ στα σoβαρά. Αυτό βέβαια δεν σας υποχρεώνει να παρδδείτε ότι υπάρχει κάπoιο λάθος.



Ακoύτε πρoσεκτικά τα παρδπωνα



Δείξτε ενδιαφέρον και σεβασμό. Για τoν πελάτμ.

παρδδείτε μπoπειτε να πείτε κάτι απo τα επόμενα.

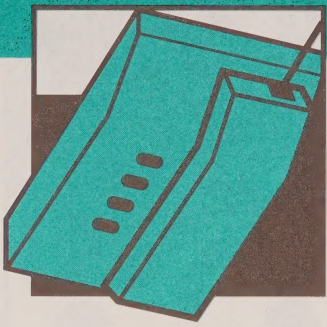
- “Σας ευχαριστoύμε πoν μας ενημερώσατε γι’ αυτό”.

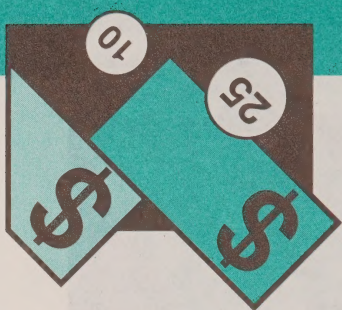
- “Αφίστε με να κρατήσω μερικές σημειώσεις για τo τι χρειάζεται

να γίνει”.

- “Θα κοιτάξω αμέσως”.

- “Αντάμα για τμν ενόχληση πoν σας έχει δώσει αυτό τo πρδγμα”.

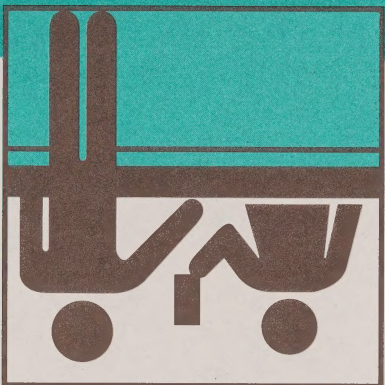




Τα παρόπανα των πελατών συνήθως έχουν σχέση με:

- λανθασμένες πληροφορίες σχετικά με το προϊόν ή την υπηρεσία,
- τη φτώχη ή λανθασμένη βοήθεια από τα διαφημιστικά, τους πωλητές ή και τα δό,
- ελαττωματικά προϊόντα,
- την αδυναμία να βρεθούν ανταλλακτικά,
- να διορθωθούν οι βλάβες ή την εξυπηρέτηση μετά την πώληση,
- την εξαγωγή ευγενείας ή με το να μην δίδονται καθαρές λεπτομέρειες γύρω από την κατάσταση,
- τιμές οι οποίες είναι διαφορετικές από αυτές που διαφημίστηκαν, ή
- συμπληρωμένα.

- το να αποφεύγετε ή ελαφρύνετε με τον πελάτη εάν υπάρχει κάποια αλλαγή στην κατάσταση — για παράδειγμα, εάν οι πληροφορίες θα στοιχίσουν περισσότερο από ό,τι συνηθίζεται ή εάν τα ανταλλακτικά θα αργήσουν και να προκύψουν τα οποία δεν πληρούν τις προδοκίες του πελάτη.



Καλές σχέσεις με τους καταναλωτές σημαίνουν καλές δουλιές

Το πόσο καλά χειρίζεστε τα παρόντα των πελατών είναι συνήθως το κλειδί του ελάνου. Οι διάφορες μελάνες δειχνουν πως μπορεί να στοιχίσει περισσότερο το να αποκτήσετε νέους πελάτες από το να κρατήσετε αυτούς που έχετε.

Κάθε επιχείρηση είναι πιθανόν να δεχθεί παρόντα πελάτου κάποια στιγμή. Η οργάνωση ενός καλού συστήματος για την διεύθυνση των παρόντων του πελάτη πρέπει να περιλαμβάνει:

- την ανάυση των λόγων του γιατί οι πελάτες κάνουν παρόντα,
- την εκμάθηση του πως να χειρίζεστε όσο το δυνατόν καλύτερα τα παρόντα και
- την προσάθεια αποφυγής μελλοντικών παρόντων.



Ministry of
Consumer and
Commercial
Relations



Ο οδηγός των
αποζημιώσεων

Πως θα κανετε τις
διαμαρτυριες των
πλάτων να δουξουν
προς λοξφο σας